

2016

Estudio de Satisfacción

Departamento Comercial - Calidad

Estudio basado en el resultado de encuestas realizadas a una muestra de la comunidad portuaria del Puerto de Las Palmas (operadores y usuarios) sobre los servicios prestados.



Departamento Comercial - Calidad
01/09/2016



Índice

1.- INTRODUCCIÓN **pág. 1**

2.- METODOLOGÍA APLICADA **pág. 1**

3.- INFORME DE RESULTADOS **pág. 6**

4.- CONCLUSIONES **pág. 15**

1.- INTRODUCCIÓN

La Autoridad Portuaria de Las Palmas (en adelante APLP), realiza con carácter bienal un estudio sobre la satisfacción de los operadores y usuarios del Puerto de Las Palmas en base a los servicios prestados en el mismo; todo ello en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad, certificado con la norma ISO 9001:2008 desde el año 2013.

Para cumplir con la mejora continua de los servicios prestados, mejora que se persigue en todo sistema de calidad, interesa conocer de primera mano la opinión que tienen los operadores y usuarios del puerto, haciéndoles partícipe en la mejora de los **servicios portuarios** (amarre, practicaaje, remolque, manipulación de mercancías y recogida de residuos), **servicios comerciales** (suministro de combustible, reparaciones navales), los **servicios prestados por otras administraciones** y los **servicios prestados por la propia APLP**.

2. METODOLOGÍA APLICADA

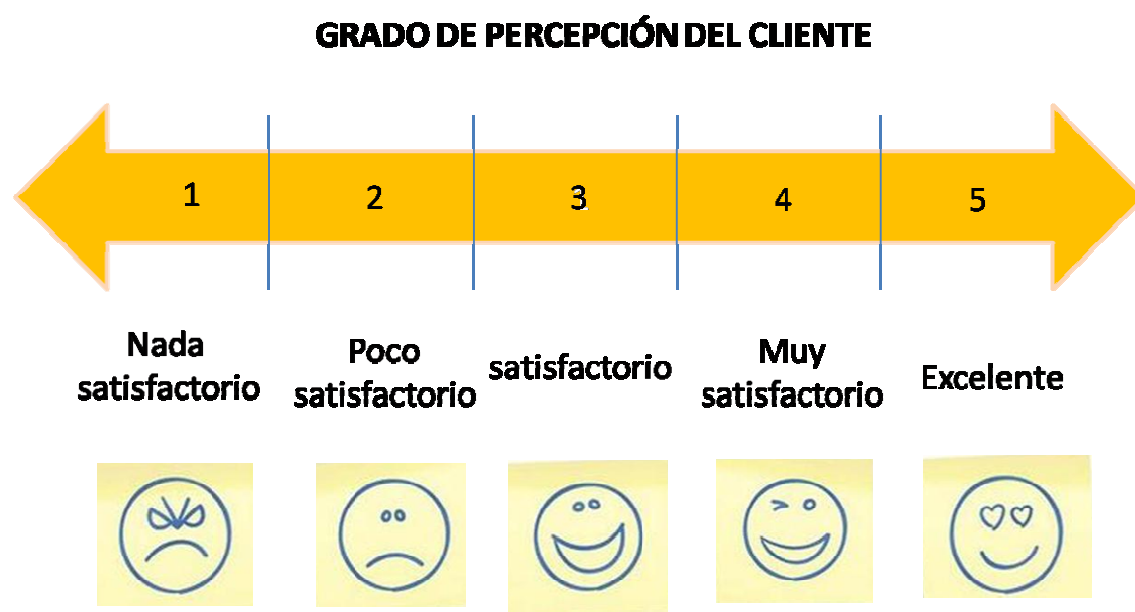
Se han realizado encuestas a través de formularios personalizados según el segmento al que iban dirigidos (universo). Los formularios se remitieron vía correo electrónico a los gerentes o responsables de las compañías, reforzado en los casos necesarios, mediante contacto telefónico o personalizado.

En el caso de los agentes consignatarios, además, se les ha entregado personalmente a través del personal de Línea de Atraque de la APLP donde se habilitó una urna de recepción de los formularios cumplimentados para garantizar la confidencialidad. Asimismo se contó con la colaboración de la Asociación de Consignatarios y Estibadores de Buques del Puerto de Las Palmas (ASOCELPA) para que transmitiera las encuestas directamente a sus asociados.

Se ha mantenido la línea del modelo de encuesta que se elaboró para el Estudio de Satisfacción del 2014 con la que el usuario valoró su percepción sobre el servicio prestado, pero esta vez buscando la valoración **general** del servicio para dar una mayor fluidez a la encuesta.

○ **Valoración**

Para que los clientes y usuarios pudieran realizar la valoración de los diferentes servicios, se empleó una escala de Likert balanceada¹ siendo el rango de los criterios de valoración de 1 a 5 con valores intermedios.



¹ **escala de Likert balanceada** (también denominada **método de evaluaciones sumarias**). Es una escala comúnmente utilizada en cuestionarios y de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

○ **Universo**

El universo de este estudio se refiere a los **clientes-usuarios** del Puerto de Las Palmas, que fueron segmentados en 5 grupos bien diferenciados que utilizan los servicios portuarios y los servicios comerciales seleccionados, así como los servicios prestados por la propia APLP:

- Empresas Consignatarias.
- Empresas Estibadoras.
- Operadores logísticos y agentes de aduanas.
- Capitanes de buques.
- Concesionarios (incluidas las autorizaciones temporales y actividades comerciales censadas).

De las 239 encuestas enviadas (231 usuarios + 8 navieras), se han obtenido 47^(*) respuestas que se distribuyen en los siguientes estratos:

Estratos	Frecuencias²	Porcentajes en el estrato³
Empresas Consignatarias	55	24%
Empresas Estibadoras	4	25%
Operadores logísticos / agentes de aduanas	57	12%
Concesionarios	115	13%

(*) incluidas las 11 respuestas de capitanes recibidas a través de las navieras.

Para todas las variables que se incluyen en este estudio se han estimado los errores debido al muestreo que oscilan entre **el 5% y el 10%**.

² **frecuencias:** este concepto hace referencia al nº de encuestas enviadas.

³ **porcentajes en el estrato:** porcentajes de encuestas contestadas respecto a las encuestas enviadas.

- **La estrategia de localización** de los encuestados se basó en listados proporcionados por ASOCELPA, listados obtenidos mediante la página web de la Asociación de Operadores del Transporte, Expedidores Internacionales y Asimilados (ATEIA), la Federación Española de Asociaciones de Transitarios (FETEIA) y el Consejo General de Agentes de Aduanas, así como la base de datos propia de la APLP (censo de actividades comerciales, concesiones administrativas y autorizaciones temporales).

- **Período de obtención de información:**

Durante el presente año 2016, se llevó a cabo el trabajo de campo con el envío de las encuestas por correo electrónico. También se acudió a las instalaciones del Punto de Inspección Fronterizo (PIF) para obtener in situ encuestas de agentes de aduana que operaban en ese momento en las instalaciones. A partir de esa fecha, se fueron recibiendo respuestas paulatinamente.

- **Servicios/parámetros de calidad**

Se identificaron los siguientes **servicios**:

Servicios Portuarios:

- Servicio de amarre y desamarre.
- Servicio de practicaje.
- Servicio de remolque portuario.
- Servicio de manipulación de mercancías.
- Servicio de recepción de desechos generados por buques.

Servicios comerciales:

- Servicio de suministro de combustible a buques.
- Reparaciones navales.

Servicios prestados por la Administración:

- Aduanas.
- Sanidad Exterior.
- Servicio Fitosanitario.
- Servicio de Sanidad Animal e Inspección de Pesca.
- Soivre.
- Administración Tributaria Canaria.
- Punto de Inspección Fronterizo (PIF)
- Capitanía Marítima

Servicios generales prestados directamente por la APLP:

- Gestión de atraques.
- Facturación.
- Infraestructuras y estado de las instalaciones.
- Servicio de sugerencias y reclamaciones (SYR).
- Policía Portuaria.
- Gestión demanial.

3.- INFORME DE RESULTADOS

TABLA RESUMEN: En este cuadro se puede observar el desglose de la valoración asignada a los distintos servicios (filas horizontales) por cada segmento de clientes (columnas verticales), así como la media ponderada. Los cuadros sombreados que no disponen de datos es consecuencia de que ese segmento de clientes en concreto no utiliza dicho servicio (por ejemplo, un operador logístico no podrá valorar el servicio de amarre y desamarre pero sí podrá opinar sobre el servicio de inspección y despacho de mercancías).

Los valores en color azul tienen el mínimo de “satisfactorio” de la media de los clientes que opinaron sobre dicho servicio.

Como premisa general diremos que **todas las puntuaciones tienen como mínimo un 3**, lo que quiere decir que todos los servicios han sido considerados “Satisfactorios”.

SERVICIOS / SEGMENTO DE CLIENTES	VALORACIÓN	CONSIGNATARIAS	ESTIBADORAS	OPERADORES LOGÍSTICOS	CAPITANES	CONCESIONARIOS	Media Ponderada
SERVICIOS PORTUARIOS							
SERVICIO DE AMARRE Y DESAMARRE		3,92			3,91		3,92
SERVICIO DE PRACTICAJE		3,54			3,91		3,71
SERVICIO DE REMOLQUE		3,69			4,25		3,95
SERVICIO DE MANIPULACIÓN DE MCÍAS.		3,08	3,00		3,91		3,44
SERVICIO DE RECOGIDA RESIDUOS		3,69			3,86		3,77
SERVICIOS COMERCIALES							
SERVICIO DE SUMINISTRO COMBUSTIBLE		3,54			4,00		3,75
REPARACIONES NAVALES		3,77			3,75		3,76
SERVICIOS PRESTADOS ADMINISTRACIÓN							
ADUANAS		3,23		3,14			3,20
SOIVRE		3,22		3,57			3,34
SANIDAD EXTERIOR		3,58		3,60			3,59
SANIDAD ANIMAL		3,88		3,67			3,80
SERVICIO FITOSANITARIO		3,67		4,14			3,83
ADMÓN. TRIBUTARIA		3,42		3,00			3,27
PIF		3,70		3,00			3,46
CAPITANÍA MARÍTIMA		3,46					3,46
SERVICIOS PRESTADOS POR LA APLP							
GESTIÓN ATRAQUES		4,00					4,00
FACTURACIÓN		3,38	3,00			3,20	3,28
INFRAESTRUCTURAS		3,23	3,00		3,80		3,47
SYR		3,20	4,00	3,67	3,88	3,23	3,45
POLICÍA PORTUARIA		3,62	3,00	3,00		3,36	3,37
GESTIÓN DEMANIAL						3,53	3,53

SERVICIOS PORTUARIOS

En este apartado se hace una valoración de cada uno de los servicios en función de la puntuación obtenida y de las observaciones realizadas por los clientes y usuarios. Una vez analizadas, sólo se han incluido las observaciones que se han considerado puesto que se trata de opiniones subjetivas (percepción del cliente), pero por otro lado, entendemos que es información valiosa que podría ser analizada por cada uno de los responsables de los diferentes servicios para su mejora.

SERVICIO DE AMARRE / DESAMARRE

El Servicio de amarre y desamarre fue evaluado por Consignatarias y Capitanes, quienes elogian que estén disponibles las 24 hrs / 365 días para disponer del servicio y ayudar ante cualquier incidencia, obteniendo una **puntuación global de “Satisfactorio” (3,92)**.

Sin embargo, ocasionalmente, se dio el caso de falta de personal, prestando el servicio un sólo amarrador para un barco (proa y popa). Además, en momentos puntuales, el amarrador suelta los últimos cabos del barco inmediatamente. Deben mantenerlos y llevarlos desde el cantil al costado del buque. Ello evitaría que los cabos se movieran hacia la hélice.

Demandan un poco más de celeridad en el servicio de suministro de agua a buques que presta la misma compañía.

SERVICIO DE PRACTICAJE

Este servicio fue mejor valorado por los Capitanes con un 3,91, que por las Consignatarias que les puntuó con un 3,54. En general, el servicio es considerado óptimo sin embargo, a veces se producen demoras, sobretodo en las operativas de desatraque.

Además, los clientes sugieren una comunicación más fluida con el práctico para que las operativas de atraque se realicen conforme a lo establecido en la autorización del PIDE. En cuanto al trato recibido por los prácticos, en algunas ocasiones los clientes están descontentos.

SERVICIO DE REMOLQUE

También este servicio ha sido mejor valorado por los Capitanes quienes les calificaron con un “muy satisfactorio” (4,25), que por las consignatarias que lo valoran en 3,69. Consideran el precio del servicio algo elevado aunque se recibe un buen servicio.

SERVICIO DE MANIPULACIÓN DE MERCANCÍAS

En cuanto al Servicio de manipulación de mercancías, evaluado por Consignatarias, Estibadoras y Capitanes, ha sido el servicio portuario con menor valoración 3,44 obteniendo la mínima puntuación por parte de las Empresas Estibadoras (3). En las observaciones se ha sugerido un servicio de entrega de contenedores los sábados y domingos. También consideran el precio elevado y sugieren mejorar el rendimiento mediante un mayor control y supervisión de la asistencia al trabajo por parte de los estibadores.

Exceso de colas de camiones para cargar/descargar en las terminales.

SERVICIO DE RECEPCIÓN DE DESECHOS GENERADOS POR BUQUES

Este servicio ha sido valorado por Consignatarias y Capitanes obteniendo una puntuación de 3,77. Hubo observaciones sobre el precio algo elevado.

SERVICIOS COMERCIALES

SERVICIO DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE A BUQUES

La máxima valoración de este servicio (muy satisfactorio - 4) la obtuvo por parte de los Capitanes, si bien las empresas Consignatarias lo puntuaron con un 3,54. Hubo algún comentario de un capitán respecto a que han existido problemas en las comunicaciones por falta de conocimiento del idioma inglés.

En general hay una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción entre el servicio por tubería y el que se realiza mediante gabarra. El primero es considerado satisfactorio. En el caso concreto de alguna compañía suministradora, el servicio en fondeo es poco satisfactorio.

REPARACIONES NAVALES

En cuanto al nivel de satisfacción global es considerado satisfactorio (3,76). En este servicio también han comentado que a veces hay malentendidos por la falta de comunicación en inglés.

SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN

Para la valoración de este servicio se han realizado las entrevistas particularizando en cada uno de los Organismos pero también se refleja una valoración final de forma global de satisfactorio (3,49). Estos servicios fueron evaluados por las empresas consignatarias y por los operadores logísticos/transitarios/agentes de aduana.

El servicio **mejor** valorado, con un 3,83, ha sido el **Fitosanitario**; obteniendo un 4,14 (muy satisfactorio) por parte de los Operadores Logísticos; seguido de **Sanidad Animal** con 3,80, aunque en ambos casos requieren un poco más de celeridad en la emisión de los certificados sanitarios. También requieren que el Servicio Fitosanitario disponga de oficinas en las Instalaciones Fronterizas de Control de Mercancías (IFCM).

Dentro de los servicios de inspección, a nivel global **Aduanas** recibió una puntuación de 3,20; lo que se considera un “satisfactorio” bastante justo. El usuario demanda lo siguiente:

- Agilizar en determinados casos la emisión de los levantes. Sobre todo cuando se adjunta documentación al DUA.
- En general, mejorar la atención telefónica. En ocasiones no existe comunicación telefónica con un gestor para realizar consultas.
- Mejorar la celeridad en las mercancías con circuito rojo para dictaminar si se traslada a escaner o se realiza inspección física en las IFCM.
- Mayor rapidez en la activación de las declaraciones sumarias a través del Centro de Control de la Autoridad Portuaria.

Tanto la **Administración Tributaria Canaria** como el **PIF** obtuvieron solo un 3 por parte de los Operadores Logísticos. En cuanto a la Administración Tributaria Canaria los usuarios solicitan cierta celeridad cuando los despachos requieren la aportación de documentación (circuito naranja).

En lo que se refiere al PIF, éstas son las quejas de los usuarios:

- En ocasiones, poco personal para el volumen de inspecciones lo que incide en la celeridad en cuanto a la apertura de los contenedores. El trato del personal es considerado excelente.
- Exigen más limpieza en las instalaciones.
- Instalaciones deficientes. Se inundan cuando llueve en invierno. Suelen averiarse las puertas de los muelles de carga.
- En ocasiones, problemas en cuanto a la asignación de los muelles de carga para la inspección de los contenedores.
- Reducir el tiempo de inspección y flexibilidad horaria

Respecto al **SOIVRE** (3,34), la mayoría de los encuestados opina que debería tener personal permanente en las instalaciones del PIF. En ocasiones, los agentes de aduanas tienen que contactar telefónicamente a las oficinas principales del Soivre para que los inspectores se desplacen al PIF lo que podría producir retrasos en las inspecciones. En cuanto al trato, lo consideran muy bueno y respetuoso.

En cuanto a **Sanidad Exterior** (3,59) opinan que aunque cuentan con personal suficiente se producen retrasos en la prestación del servicio. El sistema de cita previa para inspeccionar se puede mejorar y ralentiza las inspecciones y la obtención del levante. Cuando el agente de aduanas presenta los documentos, asignan la cita como pronto para el día siguiente.

También demandan la eliminación de la presentación en papel de las declaraciones sumarias.

“Del servicio de **Capitanía Marítima** (3,46), según la opinión de los usuarios, y debido a la gran importancia que juega la administración marítima en el devenir portuario, se debería estudiar la posibilidad de ampliar el horario de atención al público según las necesidades. En este sentido, se producen casos especialmente sensibles cuando coinciden días festivos y se encadenan más de dos días sin servicio. Afecta sobre todo a la autorización previa de entrada en aguas españolas por parte de Capitanía de los barcos que tienen prevista su llegada los fines de semana y festivos. En la actualidad, estas situaciones se resuelven con la colaboración de Salvamento Marítimo a los que se le autoriza para hacerlo a través de su personal de guardia en el Centro de Coordinación de Salvamento (MRCC), por lo que en ocasiones, el agente

consignatario debe ponerse en contacto telefónico con ellos, ya que a veces hay casos complicados que no se pueden solventar.”

SERVICIOS PRESTADOS POR LA APLP

GESTIÓN DE ATRAQUES

Es un servicio con una puntuación general de **muy satisfactoria**, valorado así por las Consignatarias. En general, el usuario comenta que se recibe un buen servicio por parte de todo el equipo aunque demandan falta de comunicación en determinados casos de cambios en la zona de atraque.

FACTURACIÓN

Este servicio obtuvo una valoración de (3,28), y mejoró respecto al año pasado como podemos ver en la tabla comparativa de la página 14. Destaca el trato cercano por parte del personal de Facturación para la resolución de consultas y resolver dudas.

Respecto a las quejas de los usuarios destacamos las siguientes:

- Los conceptos de las facturas no quedan claros.
- Hace falta más agilidad en la emisión de las facturas y simplificar el concepto de las mismas. Como propuesta de mejora, proponen la disminución del tiempo de emisión y entrega de la facturación. El retraso en la recepción por parte de las empresas en recibir dichas facturas provoca desarreglos financieros a la hora de abonar las mismas.
- Como consecuencia de las modificaciones en el programa de facturación se tuvo que facturar varios meses seguidos lo que trastocó los planes de tesorería de los clientes que tuvieron que solicitar aplazamientos.
- Como mejora a corto plazo por motivos de agilidad y medioambiental con el objetivo de reducir el tiempo entre facturación, recepción de las facturas y confección de gastos de escala a armadores/operadores, recibir la facturación en formato exportable pdf/Excel (resumen facturación) como ya hacen la mayoría de proveedores de servicios portuarios.
- Realizar facturas electrónicas y enviarlas vía email. Más dinámica adaptada a los tiempos actuales (factura telemática).

- El proceso de modificación de facturas es lento. El período entre la primera factura que emiten, la reclamación por escrito, su contestación y por último la factura corregida pueden pasar meses pendientes de una rectificación.

INFRAESTRUCTURAS Y ESTADO DE LAS INSTALACIONES

También la peor puntuación la obtuvo de parte de las empresas estibadoras pero su valoración general es de satisfactorio con un 3,47 de media ponderada. Se sugiere que hay escasez de puestos de atraque ocupados en muchos casos por barcos abandonados.

Destaca las peticiones en cuanto a la mejora de los accesos (entradas / salidas) al puerto de Las Palmas en busca de fluidez y eficiencia. El sistema establecido para la salida de vehículos hacia el sur, obliga a algunos clientes a tener que salir del puerto para acceder a su zona de trabajo.

SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR)

Considerado como “muy satisfactorio” por parte de las Estibadoras, este servicio obtuvo una media de 3,45 (satisfactorio).

Se pone de manifiesto que han sido muy pocos los Operadores Logísticos que han contestado al respecto, lo que da a entender que se desconoce su existencia o no se ha utilizado nunca por parte de este sector. Habría que estudiar la necesidad/posibilidad de dar una mayor difusión a este servicio ya que muchos indican que no lo conocen.

POLICÍA PORTUARIA

Se trata de un servicio considerado satisfactorio por la mayoría de los clientes-usuarios del puerto y su valoración apenas ha cambiado respecto a los resultados obtenidos en la encuesta del 2014. Debemos mencionar que la mayoría de los operadores logísticos no contestaron respecto a esta cuestión; quizás porque tienen poco contacto con este servicio, lo que habría que plantearse para una futura modificación de la encuesta.

Sin embargo, hay ciertas propuestas de mejora de los usuarios respecto a este servicio:

- Mayor vigilancia dentro del puerto e instalaciones.
- Más presencia del servicio de vigilancia en el muelle deportivo, sobre todo de noche y los fines de semana.

- Mayor presencia en las calles de la zona de la dársena exterior para que el tráfico sea más fluido.
- Se podría mejorar el trato al usuario recibiendo formación. El inglés, aunque aún lejos de lo necesario, ha mejorado un poco en relación a pasados años.

GESTIÓN DEMANIAL

Es un servicio considerado como satisfactorio y, dentro de los servicios prestados por la APLP, ha reflejado un descenso porcentual respecto al estudio de 2014 (con un - 0,75% de variación) como veremos en la tabla comparativa del punto siguiente.

En general, los clientes destacan la profesionalidad y la honesta rigurosidad en la aplicación de la legislación por parte del personal. Por el contrario, solicitan, en algunos casos, más celeridad en el proceso de tramitación de las concesiones.

COMPARATIVA RESULTADOS 2016 – 2014

En la tabla siguiente comparamos los resultados del estudio del año 2014 con el del presente año 2016 para observar la variación de cada uno de los servicios.

COMPARATIVA VALORACIÓN	2016	2014	2011	% VARIACIÓN * 2016-2014
SERVICIOS PORTUARIOS				
SERVICIO DE AMARRE Y DESAMARRE	3,92	3,93	3,67	-0,34%
SERVICIO DE PRACTICAJE	3,71	3,74	3,54	-0,85%
SERVICIO DE REMOLQUE	3,95	3,89	3,57	1,49%
SERVICIO DE MANIPULACIÓN DE MCÍAS.	3,44	3,04	3,08	13,27%
SERVICIO DE RECOGIDA RESIDUOS	3,77	3,77	3,35	-0,06%
SERVICIOS COMERCIALES				
SERVICIO DE SUMINISTRO COMBUSTIBLE	3,75	3,38	3,38	10,95%
REPARACIONES NAVALES	3,76	3,51	3,35	7,13%
SERVICIOS PRESTADOS ADMINISTRACIÓN				
ADUANAS	3,20	3,27	2,76	-2,14%
SOIVRE	3,34	3,19	2,77	4,70%
SANIDAD EXTERIOR	3,59	3,09	2,76	16,18%
SANIDAD ANIMAL	3,80	3,14	2,70	21,02%
SERVICIO FITOSANITARIO	3,83	3,02	2,74	26,82%
ADMÓN. TRIBUTARIA	3,27	3,34	2,88	-2,10%
PIF	3,46	2,94	2,96	17,69%
CAPITANÍA MARÍTIMA	3,46	3,03	2,82	14,19%
SERVICIOS PRESTADOS POR LA APLP				
GESTIÓN ATRAQUES	4,00	3,61	3,60	10,80%
FACTURACIÓN	3,28	2,97	2,99	10,30%
INFRAESTRUCTURAS	3,47	3,37	3,21	3,03%
SYR	3,45	3,42	3,19	1,00%
POLICÍA PORTUARIA	3,37	3,37	3,32	0,03%
GESTIÓN DEMANIAL	3,53	3,56	3,17	-0,75%

*(N-N₁)/N₁

En líneas generales se pueden observar **variaciones muy poco significativas** respecto al estudio anterior aunque porcentualmente se obtengan cifras elevadas.

En cuanto a los **Servicios Portuarios**, se aprecia un ligero descenso de la valoración en los servicios de **Amarre, Practicaje y Recogida de Residuos**. En términos porcentuales, el **Servicio de Manipulación de Mercancías** continúa con la dinámica

ascendente respecto a años anteriores mejorando su valoración en un +13,27% de variación respecto a los datos del 2014.

Todos los **Servicios Comerciales** han mejorado su valoración respecto al estudio de 2014. Destaca el aumento en la valoración del **Servicio de Suministro de Combustible** (+10,95%).

En cuanto a los **Servicios prestados por otras Administraciones** es el Servicio Fitosanitario el que ha incrementado notablemente su valoración respecto a los datos anteriores +26,82%, seguido de Sanidad Animal +21,02% y el PIF con un +17,69%.

Asimismo, la mayoría de los **Servicios prestados por la propia APLP** han mejorado su valoración con la salvedad de **Gestión Demanial** que desciende solamente un -0,75% pero mantiene su valoración de satisfactorio.

Destaca el **Servicio de Gestión de atraques** que ha mejorado notablemente con una variación porcentual respecto a la puntuación que obtuvo en el 2014 de un **+10,80%** obteniendo una valoración de “**muy satisfactorio**”. También hemos de destacar la mejora porcentual de **Facturación** que en la encuesta anterior estaba como “poco satisfactorio” (2,97) y ahora pasa a una valoración de “satisfactorio”. (3,28) con una variación porcentual respecto a la puntuación que obtuvo en el 2014 de un **+10,30%**

4.- CONCLUSIONES

Este estudio permite a la APLP analizar la experiencia del usuario sobre los servicios que se prestan en el Puerto de Las Palmas, con el fin de elaborar las estrategias más adecuadas para mejorar su satisfacción.

En términos generales y a la vista de los resultados, se puede considerar que la mayor parte de los servicios tienen una tendencia positiva, a excepción de los servicios ya analizados en el presente informe. No obstante, la APLP es consciente de que aún queda mucho por hacer y se ve en la necesidad de seguir trabajando en la mejora continua mediante la implantación de medidas que resuelvan los problemas detectados que impiden una optimización del servicio prestado.

Para gestionar y mejorar tenemos que medir y la forma más apropiada para ello es la realización de encuestas que nos permitan obtener una valoración numérica,

cuantificable, de la satisfacción del cliente-usuario que permitan dar objetividad a la información. En definitiva, para mejorar necesitamos saber nuestros puntos débiles y son nuestros clientes quienes nos pueden aportar dicha información a través de canales de comunicación y herramientas como ésta que nos sirven para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.